

## L'e-learning come “spazio sociale” per le biblioteche



Dopo numerosi anni trascorsi a dibattere, in convegni e seminari, sui problemi di una società basata sull'informazione, il *focus* si è spostato in questo ultimo periodo sulla conoscenza, intesa come un complesso di atteggiamenti, procedure e aspettative che appaiono i valori più rilevanti della comunità in cui viviamo, tanto che il Consiglio Europeo, nella sessione del marzo 2000 a Lisbona, ha concordato come obiettivo strategico per l'Unione una “società europea della conoscenza”, finalizzata a sostenere l'occupazione, le riforme economiche e la coesione sociale. Nel progetto “e-Europe – una società dell'informazione per tutti” della Commissione Europea, precedente la Conferenza sopra citata, si notava addirittura che: “il passaggio a una economia digitale, basata sulla conoscenza, indotta da nuovi beni e servizi, metterà a disposizione un potente motore per la crescita, la competitività e l'occupazione. Inoltre sarà in grado di migliorare la qualità della vita dei cittadini e l'ambiente”<sup>1</sup>.

All'alba del terzo millennio subisce quindi una radicale emarginazione la tradizionale funzione conservativa esercitata dalle biblioteche, in quanto è ormai esaurito il loro ruolo storico di mediazione, assistenza e consulenza, a favore di un innovativo modello di “mediateche” o “case dell'apprendimento flessibile”<sup>2</sup>, dove si sperimentano i più recenti prodotti tecnologici, dove si impara al di fuori del contesto scolastico, senza vincoli di orari o di programmi.

Ci troviamo di fronte ad una particolare strategia di apprendimento in cui le biblioteche trovano la loro collocazione all'inizio del ciclo di trasferimento dell'informazione, divenendo responsabili, oltre che dell'ordinamento e della diffusione, anche della creazione di forme di conoscenza condivisa, non solo selezionate e organizzate accuratamente ma persino personalizzate dinamicamente ai bisogni e ai linguaggi di un'utenza sempre più esigente e sofisticata.

Oltre all'istituzione biblioteca intesa come luogo fisico, si delineano dunque nuovi spazi<sup>3</sup>:

- lo spazio linguistico, dove si incontrano diversi linguaggi e diverse operazioni simboliche della realtà e del sapere;
- lo spazio energetico, dove i servizi di *reference* e di documentazione digitale, sono più visibili rispetto alle funzioni di conservazione delle raccolte librarie;

---

<sup>1</sup> Commissione delle Comunità Europee, *Verso un'Europa basata sulla conoscenza: l'Unione Europea e la società dell'informazione*, [www.europa.eu.int/comm/publications/booklets/move/36/it.pdf](http://www.europa.eu.int/comm/publications/booklets/move/36/it.pdf), 2002.

<sup>2</sup> D. Parisi, *Scuol@.it*, come il computer cambierà il modo di studiare dei nostri figli, Milano, Mondadori, 2000.

<sup>3</sup> D. Bugliolo, *Lo spazio “non fisico” della biblioteca*, “Bibliotime” <http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iii-3/bogliolo.htm>, 2000.

- lo spazio culturale dove si incontrano le idee e le leggi che le governano;
- lo spazio sociale, luogo d'incontro tra persone realmente presenti in biblioteca e altre che si manifestano grazie alla rete, le quali, interagendo fra loro condividono un insieme di aspettative ed interpretazioni; anzi, secondo Patrizia Lucchini<sup>4</sup> “ogni occasione di familiarizzazione con le risorse elettroniche, con i documenti digitali...” deve essere “anche un momento di inclusione sociale” sia svolgendosi in presenza ma soprattutto a distanza, dove grazie all'impiego delle tecnologie *on line*, è possibile ricreare ambienti emotivamente validi, ricchi di rapporti interpersonali e di molteplici supporti.

Se questo è l'attuale scenario, in quale direzione possono muoversi i servizi bibliotecari per attuare esperienze di *e-learning* che, attraverso il supporto di tecniche didattiche all'avanguardia, rendano disponibile una variegata offerta di contenuti, integrando o sostituendo le attività istruttive tradizionali e di fatto rivoluzionando il settore di didattica della biblioteca che diventa un vero e proprio ambiente di apprendimento, una *learning library*?

L'attuale sfida per le biblioteche e per le figure che vi operano sta nel passare dalla rassicurante *user education*, alla elaborazione e messa in atto, a livello sistematico, di strategie efficaci e sostenibili per tutte le tipologie di utenti, rendendoli capaci di utilizzare non solamente competenze legate al reperimento dell'informazione, ma anche in grado di saperle valutare e selezionare in modo critico, acquisendo alcune abilità legate alla nuova frontiera dell'istruzione: l'*information literacy*. Perché si crei un ambiente formativo è necessario che *information literate* siano tutti i protagonisti coinvolti, magari riuniti in un gruppo di coordinamento apposito, che nella sua fase iniziale compia persino un'accurata analisi delle attività in corso, spesso frutto delle singole strutture, al fine di centralizzarle e armonizzarle in un contesto collaborativo.

E' ovvio che qualsiasi riflessione a carattere progettuale debba prima di tutto inquadrare l'iniziativa di alfabetizzazione informativa dal punto di vista metodologico, oltre che definire gli obiettivi didattici e mettere a punto le strategie necessarie per il loro raggiungimento.

In questo settore uno dei migliori progetti esistenti in ambito nazionale, basato sugli “Standard sulla competenza informativa per gli studenti universitari”<sup>5</sup>, è il corso denominato *CIL – Corso di information literacy*, fruibile dal Portale delle Biblioteche dell'Università di Bologna, <http://www.biblioteche.unibo.it/formazione/corso-di-information-literacy>, mediante licenza *creative*

---

<sup>4</sup> P. Lucchini, La formazione dell'Utente, Milano, Bibliografica, 2007.

<sup>5</sup> <http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/tracrl.htm3>, traduzione italiana a cura dell'AIB, 2003.

*commons*<sup>6</sup>. Siamo di fronte a uno strumento prezioso e multiprospettico: propedeutico ai corsi disciplinari, usato come introduzione alle tradizionali visite, utilizzato per addestrare volontari e studenti delle 150 ore, proposto nelle giornate di orientamento per le scuole superiori.

Il *tutorial* CIL è suddiviso in 5 unità didattiche definite, che riportiamo nella tabella seguente:

### Come è strutturato il CIL:

U1: Definisci e formula la tua ricerca

U2: Identifica le risorse da utilizzare

U3: Strategie di ricerca

U4: Valuta le risorse

U5: Come usare i risultati

Alla fine di ogni modulo didattico è presente un set di esercizi in auto-valutazione che consentono allo studente di valutare autonomamente le competenze apprese.

Quali obiettivi si pone?

Secondo la relazione presentata alla Commissione Didattica di Ateneo il progetto si propone di “migliorare il quadro delle iniziative di formazione degli utenti già esistenti, coordinandole centralmente e strutturandole maggiormente, in modo da ottenere uno standard di offerta formativa più elevato condiviso e valutabile al pari di altri servizi”<sup>7</sup>.

In un contesto formativo così articolato la

### Come è fruibile il CIL:

- in modalità multimediale
- in versione accessibile
- in versione inglese
- In modalità avanzata in una piattaforma e-learning ad accesso riservato (attualmente Atutor)

<sup>6</sup> Per una visione esaustiva: W. Faeti, *Apprendere la biblioteca in rete: esperienze di information literacy all'Ateneo di Bologna*, [http://portale.cib.unibo.it/sba/progetti/formazione-utenti/william-faeti\\_apprendere-la-biblioteca-in-rete\\_stelline\\_information-literacy\\_2007.mp3](http://portale.cib.unibo.it/sba/progetti/formazione-utenti/william-faeti_apprendere-la-biblioteca-in-rete_stelline_information-literacy_2007.mp3), 2007.

<sup>7</sup> [http://www.sba.unibo.it/sba/progetti/formazione-utenti/presentazione\\_formazione\\_utenti\\_2006.ppt](http://www.sba.unibo.it/sba/progetti/formazione-utenti/presentazione_formazione_utenti_2006.ppt)

biblioteca diviene un ambiente educativo, dove si elaborano forme di intelligenza collettiva, tipiche delle comunità di pratica e di quelle di apprendimento, in cui gli individui disegnano il curriculum individuale confrontandosi in una ottica di condivisione sociale, costruendo un'identità personale ricca di potenzialità, che potranno essere più o meno stimulate dalle illimitate interazioni disponibili nello spazio teoricamente infinito della rete.

Ciò può avvenire non soltanto avvalendosi di un tipo di didattica tutoriale, necessariamente presente in questa ed in altre piattaforme di *e-learning*, ma soprattutto grazie allo scambio continuativo di saperi e conoscenze tra persone che, pur avendo diversi livelli di competenze, di linguaggi e di bisogni, condividono gli stessi interessi e la medesima urgenza conoscitiva.

Al di là di esperienze tese all'acquisizione di quelle abilità necessarie per una cittadinanza attiva, compito delle biblioteche universitarie rimane comunque il supporto alla formazione specialistica che si manifesta, come nell'esempio dell'Università di Pisa, con l'organizzazione di seminari e laboratori di sostegno alla didattica tradizionale.

Infatti, fra le altre opportunità, da alcuni anni è possibile effettuare in alcune biblioteche dell'Ateneo un "Seminario sugli strumenti bibliografici disciplinari *on line*", valevole 3 crediti formativi universitari (CFU) all'interno del curriculum del Corso di Laurea "Traduzione dei testi letterari e saggistici", della Facoltà di Lingue e Letterature Straniere, con lo scopo di offrire ai futuri traduttori un'ampia panoramica sulle risorse linguistiche, lessicografiche e terminologiche presenti in rete.

La strategia didattica utilizzata è quella laboratoriale concepita per gruppi ristretti (massimo 6 persone), in cui si alternano momenti di discussione e collaborazione a esercitazioni svolte in aule informatiche, in cui ogni studente ha a disposizione un *virtual reference desk*, raggiungibile collegandosi alla *home page* dei centri bibliotecari, contenente *opac*, *metaopac*, portali, dizionari *on-line*, biblioteche digitali, tutti supporti necessari a sviluppare e rinforzare le competenze legate alla tecnica della traduzione delle varie lingue<sup>8</sup>.

Il continuo accrescimento degli interessati a questo tipo di iniziativa, è stato esponenziale e si è manifestato nella presenza di 60 studenti al test finale valutativo dello scorso semestre. Questa situazione, pur incoraggiando il personale delle biblioteche a proseguire la sua azione formativa in questo cammino non tradizionale, ha presentato però notevoli problemi logistici che hanno indotto a valutare la possibilità di trasferire e rielaborare i materiali didattici sulla piattaforma di *e-learning Moodle* adottata dall'Università di Pisa da alcuni mesi<sup>9</sup>, pur mantenendo alcuni momenti orientativi

---

<sup>8</sup> [http://www.humnet.unipi.it/lm2/corsi2006/luperi\\_carmassi2.ppt](http://www.humnet.unipi.it/lm2/corsi2006/luperi_carmassi2.ppt)

<sup>9</sup> <http://moodle.humnet.unipi.it/>

in presenza. L'adozione di metodologie e strategie che consentono l'attuazione di percorsi di formazione a distanza pone però numerosi problemi legati alle competenze che questa nuova figura professionale di *bibliotecario-formatore-tutor* deve possedere.

Siamo di fronte a una **diversa** figura di docente che promuove iniziative tese a rinforzare il ruolo della biblioteca come istituto di apprendimento, "in grado di assumere un compito di eccezionale importanza, quello di garantire a tutti l'accesso a uno spazio informativo organizzato"<sup>10</sup>.

Anzi secondo Salarelli, saranno proprio le biblioteche universitarie l'epicentro da cui l'*e-learning* si diffonderà in scuole e università, proprio come è capitato per Internet la cui diffusione capillare è iniziata partendo proprio dalle biblioteche di ricerca<sup>11</sup>.

Per definire l'**innovativo mediatore dell'informazione**, Elizabeth Watson ha coniato il termine *distance librarianship*<sup>12</sup> destinato a ricorrere in molti dei nostri sogni futuri, le cui abilità e conoscenze possiamo così sintetizzare:

- verifica dell'effettiva utilizzabilità di tutto il materiale digitalizzato (non solamente libri o periodici ma anche tesi di laurea, ricerche accademiche, prodotti multimediali, programmi e pagine web) all'interno del più ampio contesto del Sistema bibliotecario dell'Ateneo;
- mansioni di invio dei documenti agli utenti remoti (*reference* elettronico) vegliando sull'accessibilità e sulle modalità di pubblicazione nella piattaforma a distanza;
- organizzazione dei servizi di informazione (*virtual reference desk*, cataloghi, guide alla ricerca) per segmenti di utenza o per comunità di interessi;
- verifica della disponibilità dei *learning objects* su vari supporti (file, audio, video) che potranno essere non solo acquisiti, catalogati, indicizzati e conservati secondo le norme del diritto d'autore, tenendo conto sia degli aspetti tecnologici che dei requisiti di accessibilità, ma anche creati appositamente da questo formatore non tradizionale, come nel caso del progetto CIL.

Per delineare più chiaramente la professione del futuro, si possono intravedere 3 ruoli distinti<sup>13</sup>:

1. estensione del ruolo tradizionale, inserito però in un contesto di *e-learning* fruito completamente a distanza;

---

<sup>10</sup> A. Bundy, *Information literacy: the twentyfirst century educational smart card*, in "Australian academic and research libraries", XXX, 4.

<sup>11</sup> A. Salarelli, *Quando l'utente non è indipendente: affrontare il digital divide per una biblioteca più condivisa*, in *La biblioteca condivisa, strategie di rete e nuovi modelli di cooperazione*, Milano, Bibliografica, 2004.

<sup>12</sup> E. F. Watson, *Library services to distance learners – the new professional paradigms*, <http://www.col.org/forum/casestudies.htm>

<sup>13</sup> A. M. Tammaro, *Le biblioteche di fronte alla sfida dell'e-learning*, in *Biblioteche oggi*, novembre 2004, pp. 59-62.

2. bibliotecario-formatore o “facilitatore dell’apprendimento”<sup>14</sup> che promuove e organizza tutte le attività della *learning library*;
3. mediatore del digitale che gestisce i *repository* istituzionali o disciplinari di *learning objects*, per favorire un accesso personalizzato ai materiali didattici.

I più dinamici professionisti affrontano queste sfide e questi mutamenti con passione e entusiasmo, in quanto è evidente che l’obiettivo prioritario della categoria non è più legato ai servizi tradizionali, bensì diventa quello di “offrire supporto ad ambienti educativi a distanza”<sup>15</sup>, pur rimanendo all’interno del Sistema bibliotecario di Ateneo.

Ma come si forma questo agente dell’informazione e di che natura è ciò che deve apprendere?

Le università italiane propongono una vasta offerta didattica di Master universitari post-laurea, indirizzati specificatamente a chi lavora nel campo editoriale, archivistico e bibliotecario e si trovi a dover produrre e gestire risorse informative. E per poterlo fare nel modo migliore, deve comprendere le caratteristiche e le potenzialità dei nuovi strumenti di formazione in ambiente digitale, per inserirli successivamente nel proprio contesto lavorativo. Un validissimo esempio è costituito dai numerosi Master proposti dal Consorzio Omnicom, Consorzio europeo per la comunicazione integrata, visibili alla pagina <http://www.omnicom.org/index.php>, che si svolgono in collaborazione con l’Università di Ferrara e che prevedono l’utilizzo di aule e campus virtuali per l’intero corso e per i singoli insegnamenti.

La preparazione di base degli operatori delle biblioteche avviene però con modalità diverse e solo da pochissimi anni si svolge in ambienti di auto-apprendimento, come nel caso del Progetto TRIO, portale dell’orientamento e della formazione della Regione Toscana, <http://www.progettotrio.it/ProgettoTrio>, che dal settembre 2006 ha attivato i seguenti 5 corsi *on line*, creando un’area dedicata appositamente alla “Formazione dei bibliotecari”:

- *Biblioteca e reference a distanza*: il presente modulo è incentrato sull’analisi dei servizi di *reference* a distanza in biblioteca, con particolare riferimento all’attività di assistenza diretta agli utenti nella ricerca di informazioni.

---

<sup>14</sup> C. Rogers, *La terapia centrata sul cliente*, Firenze, Martinelli, 1970.

<sup>15</sup> B. Fiorentini, *I servizi bibliotecari a supporto della formazione a distanza*, <http://digilander.libero.it/bfiorentini/barbara.html>

- *Chiedi in biblioteca - reference cooperativo a distanza tra le biblioteche toscane*: allo scopo di presentare la struttura ed il funzionamento del servizio di *reference* a distanza denominato “Chiedi in biblioteca”.
- *Guida alla realizzazione e gestione dei siti web di biblioteche*: fornisce a tutti gli utenti le tecniche di base per la costruzione di un sito web statico della biblioteca, rispondente a principi di qualità quali accessibilità, usabilità e adesione agli *standard* principali.
- *La biblioteca multiculturale - progettazione, organizzazione e gestione*: mettere gli studenti in condizione di progettare i servizi multiculturali, riponendo particolare attenzione agli aspetti legati alla lettura.
- *La biblioteca per ragazzi: progettazione, organizzazione e gestione*: con lo scopo di dare indicazione sulla gestione di una biblioteca o una sezione ragazzi in una biblioteca pubblica con strumenti e strategie di trasparenza per una maggiore autonomia del giovane utente.

Tali iniziative sono rivolte sia all’aggiornamento del variegato personale delle biblioteche di ogni ordine (comunali, provinciali, universitarie...) ma, si sono rivelati particolarmente utili per le associazioni di volontariato e le cooperative, che in Italia svolgono un ruolo di primaria rilevanza nell’attivazione e nel funzionamento dei servizi pubblici.

Nonostante le numerose critiche rivolte alla rigida connotazione FAD della piattaforma TRIO, si deve comunque riconoscere la presenza di un numero enorme di moduli professionali attivati all’interno del catalogo corsi *on-line*. Per sciogliere i vari dubbi che si presentano al partecipante, che si sente oscuramente abbandonato nei confronti di una didattica basata esclusivamente sull’erogazione di lezioni in modalità *e-learning*, qualche volta senza nemmeno un supporto minimale di un *tutor*, alcune istituzioni (enti formativi, sezioni regionali...) hanno organizzato momenti preliminari di *brainstorming*, durante i quali è stato possibile scambiarsi liberamente le idee conoscendo fisicamente le future identità che popoleranno, con l’avanzare del modulo a cui si partecipa, le aule e i forum virtuali.

Gli attori di queste molteplici comunità (bibliotecari, aspiranti tali, formatori, informatici) abitano uno spazio sociale variegato e ricco di *input* che spesso sconfina e invade quello abitato da studenti e docenti che fisicamente e virtualmente frequentano i diversi luoghi della biblioteca.

Per rispondere alle impellenti richieste comunicative e informative di tutti gli attori presenti in queste realtà (fisiche o virtuali) è auspicabile che le rigide *home-page* delle biblioteche italiane, quelle universitarie e quelle delle prestigiose biblioteche statali, tradizionalmente concepite per utenti passivi, subiscano quanto prima una radicale trasformazione, divenendo, in un futuro ormai prossimo, veri e propri *learning point*.

Tale prospettiva sarà ulteriormente sviluppata dai nuovi linguaggi del WEB 2.0, che vedono la diffusione di innovative forme di espressione culturale e didattica attraverso l'impiego di tecnologie di scrittura centrate sui *blog*, di contenuti audio, video e *podcastig*, che possono essere utilizzate oltre che in ambito scolastico, soprattutto nella promozione delle attività della *learning library*.

Come è emerso dalla Giornata di studi "*Informare a distanza 2.0*" svoltasi a Firenze nell'aprile scorso, si intravede la fine di quei mostri catalografici ad esclusivo uso del mondo bibliotecario, carissimi e chiusissimi, che hanno



vincolato per decenni la libertà di fare informazione delle biblioteche, le quali oggi invece sono in grado condizionare il mercato, in favore della diffusione di *software* specializzati per i singoli servizi, aggiornabili e sostituibili senza dover cambiare il sistema intero.

Non potendo citare un sito italiano dinamico e partecipativo, in quanto il progetto EDUBO, portale educational curato dal Servizio Scuole della Provincia di Bologna, è da alcuni mesi inattivo, segnaliamo una iniziativa straniera: il portale francese aperto e flessibile *Godon*:

[www.godon.org/goomerang/index.php?option=com\\_content&task=view&id=20&Itemid=88](http://www.godon.org/goomerang/index.php?option=com_content&task=view&id=20&Itemid=88),

elaborato dall'undicesimo distretto circoscrizionale della città di Parigi, vero e proprio luogo sociale, comunità di interessi e attivo strumento di formazione, dove si invita tutta la cittadinanza a dare il proprio contributo alla formulazione di progetti educativi a distanza riguardanti la formazione continua (altro nome attribuito all'*information literacy*) e la cui filosofia è ben espressa dall'esortazione *nous avons besoin les uns des autres!*

Quale migliore esempio di spazio sociale?

Dott.ssa Patrizia Lùperi

Area Bibliotecaria, Archivistica e Museale dell'Università di Pisa

[luperi@rom.unipi.it](mailto:luperi@rom.unipi.it)